

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Клочков Юрий Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.06.2026 16:12:10

Уникальный программный ключ:

3beb265d5d589e7ff4c954946f3ad99a1e70ac12

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: **Консьерж сервис в отеле**

направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

направленность (профиль): Международный гостиничный бизнес

форма обучения: очная, заочная

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

Протокол №9 от 24.03.2026 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: освоение теоретических знаний и формирование практических навыков по организации консьерж сервиса в отеле, приобретение умений и способностей их применять на практике.

Задачи дисциплины:

- Обобщение и уточнение теоретико-методологических основ по консьерж сервису гостиничного предприятия, ориентированных на современные тенденции развития сферы гостеприимства.
- Формирование системных знаний деятельности службы консьерж сервиса гостиничных предприятий.
- Развитие практических навыков в организации службы консьерж сервиса гостиничного предприятия.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Консьерж сервис в отеле» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

**Знание:** основ гостиничного дела.

**Умение:** использовать современные инструменты в обслуживании гостей в сфере гостеприимства.

**Владение:** навыками использования стандартов обслуживания в сфере гостеприимства.

Содержание дисциплины «Консьерж сервис в отеле» является логическим продолжением содержания дисциплин «Основы гостиничного бизнеса», «Основы гостеприимства» и служит основой для прохождения производственных практики выполнения выпускной квалификационной работы.

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
ПКС-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПКС-1.1. Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знать: ПКС-1.1 3.1 основы организации и планирования деятельности подчиненных
		Уметь: ПКС-1.1 У.1 использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников службы консьерж сервиса
		Владеть: ПКС-1.1 В1 навыками планирования и организации деятельности службы консьерж сервиса в отеле

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Таблица 4.1

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	3/6	30	30	-	57	27	экзамен
заочная	4/7	6	6	-	123	9	экзамен

#### 5. Структура и содержание дисциплины

##### 5.1. Структура дисциплины.

##### очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб				
1	1	Введение в профессию и стандарты сервиса	4	4	-	8	16	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №1
2	2	Операционная деятельность консьерж-службы	4	4	-	8	16	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №2
3	3	Управление и развитие службы	4	4	-	8	16	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №3
4	4	Создание уникального гостевого опыта	4	4	-	8	16	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №4
5	5	Знание города и партнерская сеть	4	4	-	8	16	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №5
6	6	Технологии в работе современного консьержа	4	4	-	8	16	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №6
7	7	Специализированные запросы и кризис-менеджмент	6	6	-	9	21	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №7
8	Экзамен		-	-	-	27	27	ПКС-1.1	Вопросы к экзамену
Итого:			30	30	-	84	144		

## Заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб				
1	1	Введение в профессию и стандарты сервиса	-	-	-	21	21	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №1
2	2	Операционная деятельность консьерж-службы	1	1	-	17	19	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №2
3	3	Управление и развитие службы	1	1	-	17	19	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №3
4	4	Создание уникального гостевого опыта	1	1	-	17	19	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №4
5	5	Знание города и партнерская сеть	1	1	-	17	19	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №5
6	6	Технологии в работе современного консьержа	1	1	-	17	19	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №6
7	7	Специализированные запросы и кризис-менеджмент	1	1	-	17	19	ПКС-1.1	Вопросы к устному опросу №7
8	Экзамен		-	-	-	9	9	ПКС-1.1	Вопросы к экзамену
Итого:			6	6	-	132	144		

## Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

### 5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

#### Раздел 1. «Введение в профессию и стандарты сервиса»

История и философия профессии консьержа. Легендарный «Золотой ключ». Роль и место консьерж-службы в организационной структуре современного отеля. Международные и внутренние стандарты качества консьерж-сервиса (стандарты гостиничных сетей). Профессиональная этика, кодекс поведения и конфиденциальность. Имидж и дресс-код консьержа.

#### Раздел 2. «Операционная деятельность консьерж-службы»

Рабочее место консьержа: организация, оборудование, документация. Технологии бронирования и оформления заказов: рестораны, транспорт, театры, экскурсии. Логистика и организация трансфера: встречи в аэропорту, аренда автомобилей, частные водители. Работа с багажом: прием, хранение, доставка, решение нестандартных ситуаций. Управление почтовыми отправлениями и курьерскими услугами.

### Раздел 3. «Управление и развитие службы»

Основы управления небольшой командой (консьерж, беллмен, шофер). Учет и отчетность. Взаимодействие с другими отделами отеля. Методы контроля качества услуг консьерж-службы и сбор обратной связи.

### Раздел 4. «Создание уникального гостевого опыта»

Бронирование столиков в ресторанах высокой кухни и организация гастрономических впечатлений. Организация особых мероприятий: предложение руки и сердца, юбилеи, частные праздники. Доступ к эксклюзивным событиям: модные показы, закрытые клубы, спортивные мероприятия. Персонализация пребывания: от приветственных подарков до специальных пожеланий.

### Раздел 5. «Знание города и партнерская сеть»

Методы создания и постоянного обновления базы знаний о городе. Культурная навигация: музеи, галереи, театры, исторические памятники. Формирование и поддержание сети партнеров (рестораны, гиды, эксперты, поставщики услуг). Работа с нишевыми запросами: арт-туризм, wellness-рейтриты, дегустации, аутентичный локальный опыт.

### Раздел 6. «Технологии в работе современного консьержа»

Специализированное программное обеспечение и мобильные приложения для консьержей. Виртуальный консьерж-сервис и работа через мессенджеры/социальные сети. Использование платформ для бронирования уникальных впечатлений. Цифровая безопасность и защита персональных данных гостей.

### Раздел 7. «Специализированные запросы и кризис-менеджмент»

Организация услуг для VIP-гостей и знаменитостей: протокол, безопасность, конфиденциальность. Работа с запросами в сфере здоровья и благополучия (врачи, спа, персональные тренеры). Кризисные ситуации: помощь гостю при потере документов, заболевании, краже. Алгоритмы действий.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

#### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	4	-	-	Введение в профессию и стандарты сервиса
2	2	4	1	-	Операционная деятельность консьерж-службы
3	3	4	1	-	Управление и развитие службы
4	4	4	1	-	Создание уникального гостевого опыта
5	5	4	1	-	Знание города и партнерская сеть
6	6	4	1	-	Технологии в работе современного консьержа
7	7	6	1	-	Специализированные запросы и кризис-менеджмент
Итого:		30	6	-	

#### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	4	-	-	Введение в профессию и стандарты сервиса

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
2	2	4	1	-	Операционная деятельность консьерж-службы
3	3	4	1	-	Управление и развитие службы
4	4	4	1	-	Создание уникального гостевого опыта
5	5	4	1	-	Знание города и партнерская сеть
6	6	4	1	-	Технологии в работе современного консьержа
7	7	6	1	-	Специализированные запросы и кризис-менеджмент
Итого:		30	6	-	-

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	8	21	-	Введение в профессию и стандарты сервиса	Подготовка к устному опросу
2	2	8	17	-	Операционная деятельность консьерж-службы	Подготовка к устному опросу
3	3	8	17	-	Управление и развитие службы	Подготовка к устному опросу
4	4	8	17	-	Создание уникального гостевого опыта	Подготовка к устному опросу
5	5	8	17	-	Знание города и партнерская сеть	Подготовка к устному опросу
6	6	8	17	-	Технологии в работе современного консьержа	Подготовка к устному опросу
7	7	9	17	-	Специализированные запросы и кризис-менеджмент	Подготовка к устному опросу
8	8	27	9	-	Экзамен	Подготовка к экзамену
Итого:		84	132	-	Х	Х

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

## 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

## 7. Контрольные работы

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Выполнение контрольной работы обучающимися по направлениям бакалавриата кафедры МиМУ. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ для обучающихся направлений подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью; 43.03.03 Гостиничное дело заочной формы обучения/ сост. Ситёва С.С., отв. редактор Белоножка М.Л.; Тюменский индустриальный университет.– Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ 2025.– 25с. – Текст: непосредственный.

7.2. Тематика контрольных работ.

1. Роль и место службы консьержей в организационной структуре отеля.
2. Стандарты профессиональной этики и внешнего вида консьержа.
4. Организация рабочего места и информационное обеспечение консьержа.
5. Организация встречи и сопровождения гостей (VIP-обслуживание).
6. Организация работы с запросами гостей: бронирование билетов, столиков, экскурсий.
7. Обеспечение гостей справочной информацией и решение нестандартных задач.
8. Психология обслуживания и работа с конфликтными ситуациями.
9. Обеспечение безопасности и конфиденциальности в работе консьержа.
10. Виртуальный консьерж и цифровые технологии в обслуживании.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1 текущая аттестация		
1.1	Устный опрос по теме «Введение в профессию и стандарты сервиса»	10
1.2	Устный опрос по теме «Операционная деятельность консьерж-службы»	20
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	<b>30</b>
2 текущая аттестация		
2.1	Устный опрос по теме «Управление и развитие службы»	10
2.2	Устный опрос по теме «Создание уникального гостевого опыта»	20
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	<b>30</b>
3 текущая аттестация		
3.1	Устный опрос по теме «Знание города и партнерская сеть»	10
3.2	Устный опрос по теме по теме «Технологии в работе современного консьержа»	15
3.3	Устный опрос по теме по теме «Специализированные запросы и кризис-менеджмент»	15
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	<b>40</b>
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

8.2 Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Устный опрос по теме «Введение в профессию и стандарты сервиса»	10
2	Устный опрос по теме «Операционная деятельность консьерж-службы»	20
3	Устный опрос по теме «Управление и развитие службы»	10
4	Устный опрос по теме «Создание уникального гостевого опыта»	20
5	Устный опрос по теме «Знание города и партнерская сеть»	10
6	Устный опрос по теме по теме «Технологии в работе современного консьержа»	15
7	Контрольная работа	15
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 1.

9.2. Современные профессиональные базы данных информационные справочные системы:

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPRSMART — <https://www.iprbookshop.ru>
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- Национальная электронная библиотека (НЭБ).

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства

1. Microsoft Office Professional.
2. Microsoft Windows.

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

<p>Практические занятия:  Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.  Оснащенность:  Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.  Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p>	<p>625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70</p>
--	--

## **11. Методические указания по организации СРС**

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

На практических занятиях обучающиеся знакомятся с содержанием задания, изучают методику и выполняют письменную работу в формате практического задания. Для эффективной работы, обучающиеся должны иметь соответствующие канцелярские принадлежности, конспект лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя.

Задания для выполнения на практических занятиях, раздаточный и справочный материал обучающиеся получают индивидуально от преподавателя.

### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Выполнение самостоятельной работы обучающимися направлений подготовки бакалавриата кафедры МиМУ. Методические рекомендации к организации самостоятельной работы обучающихся всех форм обучения / сост. С.С. Ситёва; отв. редактор М.Л. Белоножко; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2025. – 16 с.

**КАРТА**  
**обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**

Дисциплина **Консьерж сервис в отеле**

Код, направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль): Международный гостиничный бизнес

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/511181">https://urait.ru/bcode/511181</a>	ЭР*	30	100	+
2	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/532803">https://urait.ru/bcode/532803</a>	ЭР*	30	100	+
3	Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/511182">https://urait.ru/bcode/511182</a>	ЭР*	30	100	+

ЭР\* – электронный ресурс для авторизированных пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <https://jirbis.tyuiu.ru/>